Verksamhetsplan 2016

Snabbt, innovativt och relevant

Godkänd av biblioteksstyrelsen 3 december 2015

Stockholms universitetsbibliotek
www.sub.su.se

Stockholms universitet

Inledning

I universitetsledningens strategidokument står det att ”Universitetsbiblioteket spelar en nyckelroll för universitetets forskning och utbildning. Biblioteket ska i nära samverkan med områdena erbjuda adekvat stöd åt forskare och studenter i ett snabbt föränderligt informationssamhälle”. Biblioteket har aktivt deltagit i nationella och internationella analyser av och diskussioner om forskningsbibliotekens roll och fokus i ett föränderligt informationssamhälle. Av diskussionerna framgår att den gängse bilden av vad som pågår i ett forskningsbibliotek inte längre motsvarar vad dagens bibliotek faktiskt erbjuder och kan erbjuda.

Vi har anpassat oss efter ett antal förändrade förutsättningar som förenklat är ett resultat av den snabba utvecklingen inom digital kommunikation. I detta arbete har bilden av bibliotekets verksamhet vuxit fram till att bestå av två övergripande tjänstelinjer; informationsförsörjning och publiceringsstöd. Tjänsterna som biblioteket erbjuder och skulle kunna erbjuda varken börjar eller slutar i biblioteket utan ingår i sin tur i övergripande processer på universitetet och i relationen mellan universitet och det omgivande samhället. Att biblioteket har blivit en del av universitetsförvaltningen är ett välkommet och naturligt steg i detta arbete. Med en tydlig organisatorisk förankring i såväl universitetets förvaltning som i vetenskapsområdena är bibliotekets utmaning nu att skapa och leverera tjänster inom informationsförsörjning och publiceringsstöd som är relevanta, synliga och tillgängliga för våra uppdragsgivare och därmed knyter an till processer som ligger hos andra avdelningar inom förvaltningen och utanför universitetet.

Biblioteket har alltid haft användaren i fokus. Men som i alla organisationer finns det alltid en risk att själva sättet arbetet organiseras på resulterar i att användaren kommer i andra hand. Utmaningen har legat i att planera verksamheten utifrån bibliotekets avdelningar samtidigt som flertalet tjänster biblioteket levererar byggt på samarbeten över avdelningsgränserna. Vi har på olika sätt försökt balansera detta faktum med arbete i ledningsgruppen, organisationsförändringar, gränsöverskridande möten, inrättande av projekt, i några fall delat ledarskap samt styrkort. Resultatet av arbetet är att viljan att bidra till fungerande samarbeten är stort och att flertalet av våra olika arbetsflöden fungerar tillfredställande. För att lyfta arbetet till ytterligare en nivå rekryterades två processledare internt som fått i uppdrag att leda och stimulera gränsöverskridande arbete och att stödja arbetet med att definiera de två tjänstelinjerna. Integrerat i planen att utgå ifrån tjänstelinjerna finns också införande av arbetssätt som är lättrörliga i bemärkelsen att det ska finnas inbyggt utrymme i våra projekt för snabba anpassningar efter förändrade krav under arbetets gång. Processledarnas arbete påbörjades hösten 2015 och är tänkt att pågå under ett år framåt.

Bibliotekets orientering mot flexibla/lättrörliga arbetsmetoder innebär att verksamhetsplanen för 2016 har en övergripande karaktär. Målet är att skapa utrymme för snabba cykler av planering (planera, genomföra, utvärdera och förbättra) som är inspirerat av agila metoder. De specifika målen som vi sätter upp för olika beståndsdelar i våra två tjänstelinjer kommer att formuleras av de medarbetare som är involverade i specifika verksamhetsområden
Med stöd av processledarna har organisationen under hösten inventerat vad som ingår i tjänstelinjerna samt prioriterat vad biblioteket som helhet behöver fokusera på under 2016.

Det övergripande målet för Stockholms universitetsbibliotek är att:
Biblioteket tillhandahåller snabba, innovativa och relevanta tjänster inom vetenskaplig kommunikation som bidrar till Stockholms universitets forskning och undervisning i världsklass.

Våra strategier för att nå målet är

1. Biblioteket stödjer användarna att hitta relevanta resurser och tillgängliggör efterfrågade resurser snabbt.
2. Biblioteket bidrar till öppna nationella och internationellt gångbara infrastrukturella lösningar för vetenskaplig kommunikation.
3. Bibliotekets tjänster utvecklas utifrån analyser av användarnas behov i relation till förändringar i omvärlden.
4. Bibliotekets organisationskultur främjar kreativitet, effektivitet, samarbete och gemensam förståelse av verksamhetens riktning och våra arbetsuppgifter.

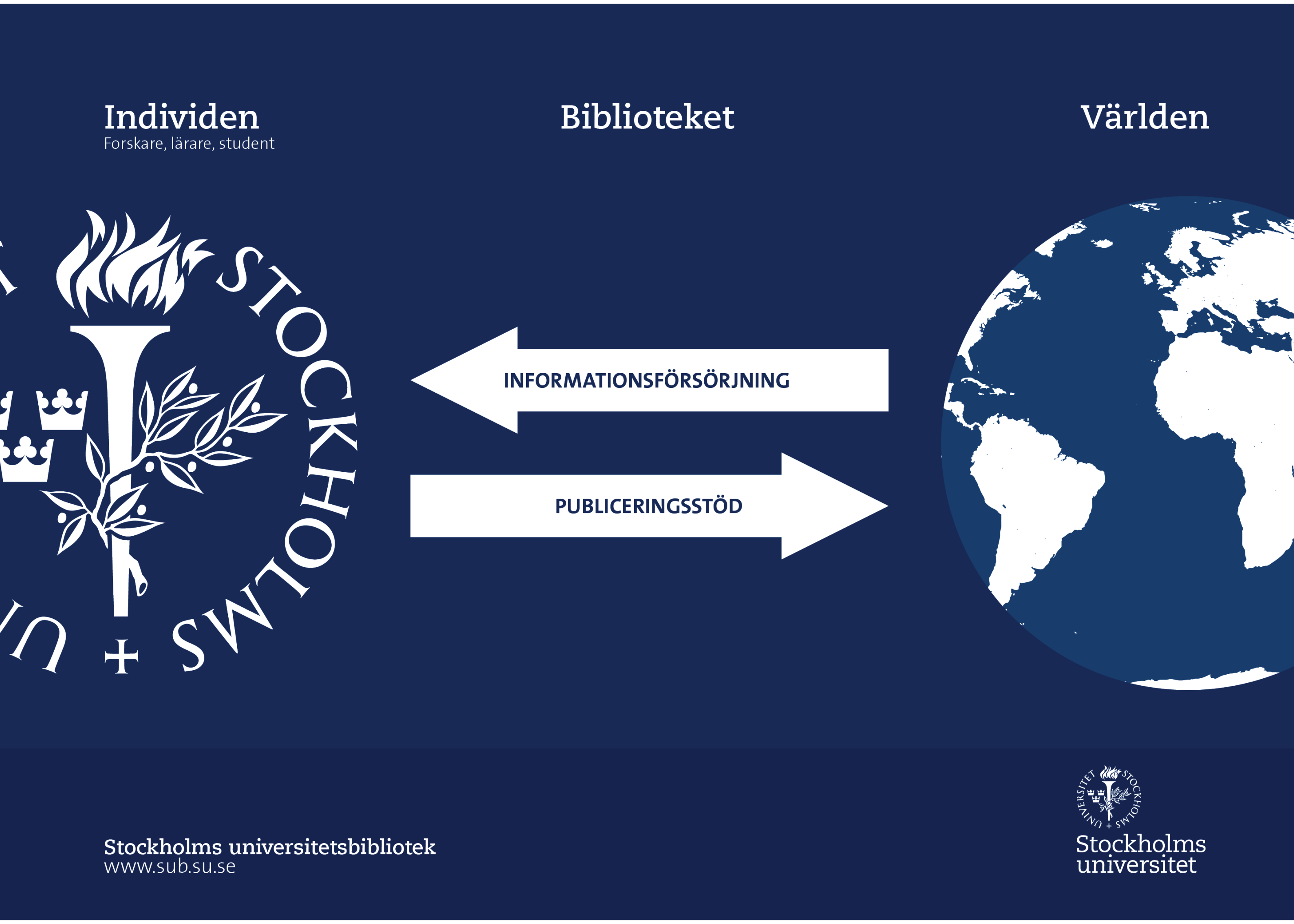
Under 2016 prioriterar vi att se över våra arbetsflöden med ett tydligt fokus på användarens behov. Vi ska arbeta utifrån ett perspektiv som ofta benämns som tjänstedesign (även kallat servicedesign) vilket innebär att vi fördjupar oss i hur våra användare upple-

ver och använder våra tjänster. Grundstommen i perspektivet är att fördjupa förståelsen av användares beteende och behov, och utifrån förståelsen skapa tjänster som är användarvänliga och relevanta för användarna. Vad fungerar bra och vad fungerar mindre bra och hur kan dessa insikter påverka utformandet av bibliotekets tjänster framåt? Tjänstedesign kommer att inbegripa all verksamhet i biblioteket och innebär en tydlig övergång från en traditionell linjeorganisation med längre planeringscykler till en organisationsform som förutsätter mer lättrörliga arbetssätt.

Vi inleder med att se över hur biblioteket arbetar med kundtjänst och lärandestöd, två tjänster som inbegriper aspekter av hela verksamheten. Kundtjänsten är bibliotekets ansikte utåt genom såväl personliga möten som digitala gränssnitt. Lärandestödet är en utveckling av det som tidigare kallats för undervisning. Lärandestödet ska breddas och inbegripa fler områden och mer få karaktären av behovsstyrd rådgivning. Utmaningen ligger bland annat i att kunna ge god service till alla som behöver det inom ramen för befintliga resurser. Vi fortsätter därefter att systematiskt arbeta oss igenom alla arbetsflöden i verksamheten.

Specifika mål för utvecklingsområden och pågående arbetsflöden kommer som tidigare nämnts gemensamt att sättas av berörda medarbetare. Målen kommer att dokumenteras på bibliotekets intranät, liksom kontinuerliga utvärderingar av resultat. Mål och resultat kommer också att sammanfattas i verksamhetsberättelsen.

Wilhelm Widmark, överbibliotekarie


Individiden
Forskare, lärare, student
Biblioteket
Världen
INFORMATIONSFÖRSÖRJNING
PUBLICERINGSSTÖD
Stockholms universitetsbibliotek
www.sub.su.se
Stockholms universitet



Pilarna är inte i sig processpilar utan utgör våra två övergripande tjänster eller uppgifter. Skissen illustrerar grovt vad vi gör, vilka arbetsflöden som finns inom de två tjänstepilarna och vad som blir resultatet, alltså vad vi levererar.

Detta har tagits fram genom intervjuer med alla avdelningschefer samt workshops med medarbetare från alla avdelningar. Rubrikerna för respektive process eller arbetsflöde är övergripande och försöker förklara mer innehållet än vara konkret. Detta är inte en färdig skiss utan en sammanfattning av första delen i kartläggningsarbetet.